



Control and Equality

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima	: 21 OCT 2005
Inventarisasi	: 0007/EA/Hd.10/2005
Klasifikasi	: Rf. 658.4013/End/04
Selesai Diproses	:

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Akuntansi
---	---

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



Disusun Oleh :

ENDANG SRI DEWI LESTARI

NPM : 95 04 08299

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2004**

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh :

ENDANG SRI DEWI LESTARI

NPM : 95 04 08299

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2004**

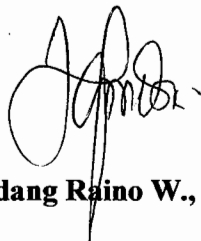
SKRIPSI

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL**

Disusun Oleh :
ENDANG SRI DEWI LESTARI
NPM.: 95 04 08299

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



(Endang Raino W., Dra., M.Si.)

Tanggal 14 Juli 2004

SKRIPSI

PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ENDANG SRI DEWI LESTARI

NPM : 95 04 08299

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 September 2004 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



(Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.)

Anggota Panitia Penguji



(HY. Sri Widodo, Drs., MM., Akt.)

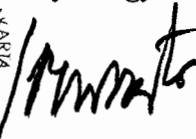


(Endang Raimo W., Dra., M.Si.)

Yogyakarta, 11 September 2004

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS EKONOMI

(Dr. FX. Suwanto, MS.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2004

Yang menyatakan

Endang Sri Dewi Lestari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak FX. Suwanto, Dr., MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Endang Raino W., Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan dari awal hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.
3. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan segala bekal pengetahuan dan pendidikan yang penulis peroleh selama menuntut ilmu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Papa dan Mama tercinta yang selama ini selalu memberikan dorongan semangat serta doa untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Suami dan anakku...yang selalu ikhlas membantuku, yang menjadi pendorong semangatku, yang selalu mengisi hari-hariku dengan kesetiaan, kesabaran, dan kasih sayang yang tak dapat dilukiskan dengan kata-kata. Aku bersyukur kepada Tuhan telah menempatkan kalian disisiku untuk melengkapi hidupku.
6. Saudara-saudaraku tersayang, terimakasih sudah memotivasiku untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh teman-temanku, dan lain-lain.

8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberi motivasi dan dukungan serta doanya hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2004

Penulis


HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan setulus hati dan untaian kasih yang terindah
Kupersembahkan karya ini kepada :*

Orang-orang yang sangat istimewa

*Jesus Kristus
Papa Dan Mama Tercinta
Bowo, Puamiku tercinta dan
Raka, Anakku tersayang
Almamaterku*

HALAMAN MOTTO



“Ujian bagi seseorang yang sukses bukanlah pada kemampuannya untuk mencegah munculnya masalah, tetapi pada waktu menghadapi dan menyelesaikan setiap kesulitan saat masalah itu terjadi”

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Pembahasan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	6
2.1.1 Latar Belakang perlunya TQM.....	7
2.1.2 Perbedaan <i>TQM</i> Dengan Metode Manajemen Lainnya.....	8

2.1.3	Prinsip dan Unsur Pokok dalam <i>TQM</i>	10
2.2	Pendekatan Kontinjensi Pada Sistem Akuntansi Manajemen.....	19
2.3	Sistem Pengukuran Kinerja	21
2.4	Sistem Penghargaan	23
2.5	Kinerja Manajerial	25
2.6	Hubungan <i>TQM</i> dengan Sistem pengukuran kinerja.....	27
2.7	Hubungan <i>TQM</i> dengan Sistem penghargaan.....	28
2.8	Pengembangan Hipotesa	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1	Desain Dan Variabel Penelitian.....	33
3.2	Instrumen Penelitian.....	33
3.3	Kriteria Penentuan Populasi.....	34
3.4	Pengumpulan Data Dan Pemilihan Sampel.....	34
3.5	Pelaksanaan Survei.....	35
3.6	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	35
3.7	Uji Reliabilitas Dan Validitas.....	37
3.8	Teknik Pengujian Hipotesis.....	38
3.9	Pengujian Asumsi Klasik Model Regresi	39
3.9.1.	Uji Normalitas	39
3.9.2.	Uji Autokorelasi	40
3.9.3.	Uji Multikolinieritas	41
3.9.4.	Uji Heteroskedastisitas	41

BAB IV	ANALISIS DATA	43
4.1.	Sampel.....	43
4.2	Pengumpulan Data.....	43
4.3	Deskripsi Data.....	45
4.4	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner	46
4.4.1	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner.....	47
4.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	47
4.5	Analisis Model & Pengujian Hipotesis.....	48
4.5.1	Pembahasan	48
4.5.2	Interaksi X_1 Dengan X_2 Dan Pengaruhnya Terhadap Y	51
4.5.3	Interaksi X_1 Dengan X_3 Dan Pengaruhnya Terhadap Y	52
4.6	Pengujian Asumsi Klasik	53
4.6.1	Uji Normalitas	53
4.6.2	Uji Autokorelasi	54
4.6.3	Multikolinieritas	55
4.6.4	Heteroskedastisitas	55
BAB V	PENUTUP	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Keterbatasan.....	58
5.3.	Implikasi Manajerial	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Antara TQM dan Teknik Manajemen Modern Lainnya	10
Tabel 4.1 Proses Penyebaran Dan Penerimaan Kuesioner	44
Tabel 4.2 Gambaran Demografi Responden Para Manajer	44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi	48
Tabel 4.7 Skor Rata-rata Kinerja Manajerial Pada Setiap Level <i>TQM</i> Dan Sistem Pengukuran Kinerja	51
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Kinerja Manajerial Pada Setiap Level <i>TQM</i> Dan Sistem Penghargaan	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	7
Gambar 2.2 Model Interaksi Antara Teknik TQM Dan Sistem Penilaian Kinerja	28
Gambar 2.3 Model Interaksi Antara Teknik TQM Dan Sistem Penghargaan	29
Gambar 4.1 Histogram Plots	54
Gambar 4.2 Histogram P-P Plots	54

**PENGARUH INTERAKSI ANTARA *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL**

Disusun Oleh :

ENDANG SRI DEWI LESTARI

NPM: 95 04 08299

Pembimbing Utama

Endang Raino, Dra., M.Si

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh interaksi antara *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada beberapa perusahaan jasa khususnya di wilayah Pulau Jawa. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2004.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei melalui jasa pos. Jumlah sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah manajer perusahaan jasa dari berbagai bidang sebanyak 102 orang dari total populasi 300 orang. Sebelumnya data yang diperoleh diuji dengan validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kelayakan data untuk menjawab rumusan masalah, sedangkan alat analisis untuk menjawab rumusan masalah adalah dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini mendukung keseluruhan hipotesis yang diajukan, berarti keseluruhan pengujian terbukti, dimana pengaruh interaksi antara *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial berpengaruh secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan kinerja manajerial